2016D03548

LIJST VAN VRAGEN

De vaste commissie voor Financiën heeft over de beleidsdoorlichting dienstverlening Belastingdienst (Kamerstuk 31 935, nr. 26) de navolgende vragen ter beantwoording aan de Staatssecretaris van Financiën voorgelegd.

De voorzitter van de commissie,
Duisenberg

De waarnemend griffier van de commissie,
Van den Eeden

Nr.	Vraag
1	In hoeverre worden dit soort beleidsdoorlichtingen bij belastingdiensten in andere EU-landen uitgevoerd, en is het mogelijk de uitkomsten van dergelijke onderzoeken te vergelijken met onderhavige beleidsdoorlichting?
2	Waarom is in de beleidsdoorlichting geen aandacht besteed aan het beleid om jaarlijks gericht op één thema extra controles uit te voeren?
3	In verlengde van voorgaande vraag: hoe wordt de effectiviteit hiervan gemeten? Welke resultaten hebben de gerichte acties opgeleverd?
4	Is bekend wat het meest recente Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst heeft opgeleverd?
5	Hoeveel mensen ontvangen dit jaar voor het eerst een voorlopige aanslag die leidt tot betaling in 2016?
6	Wat is er vooraf gedaan aan voorlichting om mensen voor te bereiden op het feit dat ze in de transitiefase mogelijk over zowel het afgelopen jaar als over het lopende jaar moeten betalen aan de Belastingdienst? Wanneer is voor het eerst informatie hierover geplaatst op de website van de Belastingdienst?
7	Hoeveel voorlopige aanslagen 2016 bevatten foutieve teksten?
8	Wat is de totaal beoogde besparing op de apparaatsuitgaven bij de Belastingdienst in de periode 2014–2020? Welk deel van de totale besparing moet komen uit de communicatie tussen de belastingplichtige en de Belastingdienst?
9	Welk budget is er in de periode 2016–2020 voorzien voor de communicatie tussen de belastingplichtige en de Belastingdienst?
10	Wanneer krijgt de Kamer inzicht in de tax gap?
11	Hoe wordt verklaard dat in de periode 2004–2014 geen verbeteringen zijn doorgevoerd om het inzicht in de effectiviteit en efficiency te verbeteren?
12	Welke maatregelen worden genomen om het inzicht in de effectiviteit en efficiency te verbeteren?
13	Kan de effectiviteit en efficiency per 2017 wel worden gemeten?
14	Hoe wordt verklaard dat de tevredenheid over de bezoeken aan de balie (zowel over de bereikbaarheid als over de deskundigheid medewerker, inlevingsvermogen medewerker en behandeling bij het kantoor) in 2013 lager is dan in andere jaren?
15	Klopt het dat er niet of nauwelijks gegevens zijn over het effect van dienstverlening op compliance? Wanneer zijn er wel meer gegevens en cijfers bekend?
16	Wanneer komt het webportaal waarin burgers en bedrijven alle zaken in één keer kunnen afhandelen? En wanneer kunnen naar verwachting de effecten van het webportaal worden gemeten?
17	Wanneer is het nieuwe bekostigingsmodel dat gebruikt zal worden bij de opstelling van de begroting van de belastingdienst voor 2017 af?
18	Waaruit blijkt dat de Belastingdienst op de goede weg is?
19	Gaat u nog steeds uit van een besparing van 30 miljoen euro structureel op de dienstverlening in de periode 2016–2020?
20	Met welke daling van het aantal telefoontjes is rekening gehouden in de investeringsagenda? Wat betekent de stijging van het aantal telefoontjes voor uw ambitie om deze per 2016 sterk te laten dalen?
21	Welke van de vier aanbevelingen van de heer Koopmans gaat u overnemen? Kunt u uw antwoord per aanbeveling motiveren?
22	Bent u voornemens om de aanbevelingen van de externe toetsing door Professor Koopmans over te nemen? Indien ja, op welke wijze? Indien nee, waarom niet?

Nr.	Vraag
23	Waar is de 30 miljoen euro kostenbesparing bij de dienstverlening van de belastingdienst op gebaseerd?
24	In de beleidsdoorlichting wordt als belangrijkste doelstelling van de Belastingdienst een zo goed mogelijke compliance genoemd, terwijl in de Investeringsagenda het zo klein mogelijk maken van de tax gap wordt genoemd; in hoeverre overlappen deze doelstellingen elkaar en op welke punten verschillen zij? Op welke wijze is de gewijzigde doelstelling formeel vastgelegd?
25	Wat betekent de gewijzigde doelstelling voor de controlepraktijk? Betekent dit dat grote betalers vaker en beter worden gecontroleerd dan kleine belastingbetalers? Zo ja, wat betekent dit voor de compliance?
26	Wat is het beschikbaarheidspercentage van MijnOverheid.nl?
27	Kunt u meer toelichting geven over de feitelijke werking van de hulp bij aangifte en met welke partners de belastingdienst deze hulp uitvoert?
28	Hoeveel werk doet de Belastingdienst daar zelf aan en hoeveel werk wordt uitbesteed aan derden?
29	Ziet de Belastingdienst een mogelijkheid in een fiscaal spreekuur op locatie van een gemeentehuis om tot een structurele hulp bij aangifte te komen?
30	In een artikel in de Telegraaf van 27 januari 2016, getiteld «veel mensen vinden digitale aangifte lastig», luidt de FNV de noodklok en verzoek te de regering om de aangifte te vereenvoudigen en de toeslagenenveloppe te laten bestaan. De FNV claimt dat zij jaarlijks 250.000 mensen helpt met het doen van de aangifte. In het licht van deze opmerking rijst de vraag hoeveel mensen door middel van de tussenkomst van een derde hun belastingaangifte of aanvraagformulier toeslagen invullen?
31	Kan de Staatssecretaris de cijfers van tabel 3.13. nader onderbouwen, dit mede in het licht van de voornoemde 250.000 mensen die het FNV helpt?
32	Hoe is het gesteld met de aansprakelijkheden voor de vrijwilligers?
33	Kunt u een uitgebreidere toelichting geven over wat soort belastingplichtigen aan gemerkt worden als Stella's?
34	Geldt de aanpak voor deze zogenaamde Stella's alleen binnen de Belastingdienst (incl. Toeslagen) of worden daar nog andere partijen bij betrokken?
35	Klopt het dat dergelijke Stella's vaak ook problemen hebben met meerdere overheidslagen en met meerdere schuldeisers?
36	Is er ten aanzien van de Stella's een aanpak om te komen tot een overheidsbrede aanpak van de problematische gevallen?
37	Welke rol spelen de diverse overheidsinstantie, zoals bijvoorbeeld het CJIB, hierin?
38	Verwacht u een stijging van het aantal Stella's in de komende jaren?
39	Kunt u cijfermatige overzichten geven van hoe vaak het voorkomt dat belastingplichtigen 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 of méér keer per jaar een nieuw wachtwoord voor digitale toegang aanvragen, uitgesplitst naar leeftijd en naar ondernemers en particulieren?
40	Klopt het dat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht dat een bezwaar wordt afgedaan binnen zes weken nadat de bezwaartermijn is verstreken?
41	Klopt het dat de Awb vroeger verplichtte dat een bezwaar werd afgedaan binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar?
42	Klopt het dat de door voormelde wetswijziging de afhandelingstermijn aanmerkelijk verruimd is?

Nr.	Vraag
43	Heeft u er een verklaring voor, dat ondanks deze verruiming, het telkens weer niet lukt om de doelstellingen te halen, en er nu weer sprake is van een dalende tendens?
44	Kunt u een gedetailleerde uitsplitsing geven naar het aantal bezwaren per belastingmiddel (vennootschapsbelasting, inkomstenbelasting, loonbelasting, btw et cetera)?
45	Heeft u een plan van aanpak dat het chronisch onderpresteren op de bezwaarafhandeling nu eindelijk na jaren eens gaat aanpakken of blijft het gewoon bij het oude? Als u voor het laatste opteert wat is de zin dan van een dergelijke prestatie indicator?
46	Op welke wijze trekt de belastingdienst een leer-feedback uit ingediende klachten?
47	Welke conclusie(s) trekt u uit de cijfers die wijzen op een stijging van het aantal telefoontjes naar de Belastingdienst met 3,3 miljoen in de periode 2010 – 2014?
48	Gaat u nog steeds uit van de in de investeringsagenda ingeboekte besparing op interactie / telefonie van 4,5 miljoen euro in 2016 oplopend naar 30 miljoen euro structureel vanaf 2020? Indien nee, welke besparing is dan op dit moment uw verwachting?
49	Welke procentuele en absolute daling van het aantal telefoontjes naar de belastingdienst is na 2015 nodig om de gewenste besparing te realiseren?
50	Kunt u in procenten aantonen hoeveel belastingplichtigen bellen met de Belastingdienst naar aanleiding van een ontvangen brief? Kunt u tevens aantonen hoeveel procent van de mensen die bellen naar aanleiding van een brief, dit doen met een inhoudelijke belastingvraag en hoeveel procent van de mensen dit doen om andere redenen?
51	In het verlengde daarvan, worden de andere redenen waarom mensen bellen met de Belastingdienst naar aanleiding van een brief, op dit moment al geregistreerd en gebruikt voor analyse en control, teneinde gerichte maatregelen te kunnen nemen om het aantal onnodige telefoontjes naar de Belastingdienst terug te dringen?
52	Klopt het dat het vanaf 2017 voor beleidsartikel 1 Belastingen en specifiek voor het onderdeel dienstverlening daarbinnen wel mogelijk is om antwoord te geven op alle vragen de Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek, met name die over de effectiviteit én de efficiency? Zo ja, welke primaire processen worden hierbij onderkend en wat is het verschil hiervan ten opzichte van de primaire processen in de periode 2010–2014? Zo nee, waarom niet en hoe verhoudt dat zich tot de mogelijkheden die in het rapport van commissie De Jong zijn geformuleerd?
53	De cijfers lijken te suggereren dat het openen van een nieuw communicatiekanaal, MijnOverheid.nl, niet leiden tot afname van het gebruik van de bestaande kanalen; in hoeverre klopt deze stelling?
54	Belastingplichtigen moeten een afspraak maken voor een baliebezoek; in hoeverre worden vooraf eisen gesteld aan de vraag van de belastingplichtige? Duidelijk waarneembaar is dat sinds een afspraak noodzakelijk is het baliebezoek sterk is afgenomen; welke drempels ervaren belastingplichtigen bij het maken van een afspraak?